

Paris, le 28 novembre 2012

Aéroports de Paris et Air France mettent les clients indiens à l'honneur à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle

Du 3 au 6 décembre 2012, Aéroports de Paris et Air France organisent, pour l'ensemble des salariés au contact des clients à Paris-Charles de Gaulle, un Forum intitulé "Découvrir et recevoir les clients indiens", dont le but est de travailler sur l'accueil de la clientèle indienne. Durant quatre jours, tous les acteurs impliqués dans l'accueil des clients à l'aéroport vont pouvoir découvrir un pays en pleine émergence et appréhender les attentes des clients indiens, qui sont de plus en plus fortes en matière d'accueil et de services.

+18% de passagers indiens à Paris-Charles de Gaulle

En 2011, la plate-forme aéroportuaire a accueilli plus de 600 000 passagers en provenance et à destination de l'Inde, un chiffre en progression de plus de 18% par rapport à 2010.

Après avoir réuni plus de 1 000 personnes sur le thème de la Chine en décembre 2011, les organisateurs renouvellent cette année l'expérience et espèrent "embarquer" encore davantage de participants !

Des services adaptés à la clientèle indienne

Cette initiative vient compléter des actions menées toute l'année à Paris-Charles de Gaulle par les équipes d'Aéroports de Paris et d'Air France pour offrir un accueil personnalisé aux clients étrangers. Aéroports de Paris a ainsi initié des dispositifs d'accueil sur-mesure avec des annonces sonores de bienvenue diffusées dans les salles de livraison des bagages. Les passagers chinois étaient les seuls à bénéficier d'un tel accueil en 2011. En 2012, Aéroports de Paris a étendu ce dispositif aux clients russes et très prochainement aux clients japonais.

Pour faciliter l'accueil au sol des clients ne s'exprimant pas en anglais ou français, Air France a mis en place une équipe d'agents multilingues parlant neuf langues, dont le tamoul et l'hindi. Ces agents accueillent quotidiennement 5 000 passagers, les assistent dans les formalités d'enregistrement ou facilitent leurs correspondances entre deux vols. La connaissance de leur langue et de leur culture permet d'échanger plus facilement et d'établir un contact immédiat et naturel.

Un forum ouvert aux journalistes

Vous êtes journaliste et vous souhaitez découvrir ce forum, n'hésitez pas à prendre contact avec le service de presse d'Aéroports de Paris.

Les journées "Découvrir et recevoir les clients indiens" auront lieu à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, du lundi 3 au mercredi 5 décembre 2012 de 10h à 18h, et le jeudi 6 décembre de 10h à 17h.